

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pusat perbelanjaan modern seperti minimarket, supermarket atau swalayan hingga hypermarket akhir-akhir ini berkembang cukup pesat di berbagai wilayah di Indonesia. Tempat perbelanjaan ini diisi oleh berbagai retailer (pengecer) yang umumnya pengecer-pengecer besar, baik perusahaan pengecer multinasional maupun nasional. Persaingan yang cukup ketat antar pusat perbelanjaan menjadi salah satu pemicu bagi retailer untuk berusaha menarik dan memuaskan konsumen dengan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Pada umumnya pertumbuhan yang pesat dari minimarket, supermarket atau swalayan serta hypermarket terjadi di kota-kota besar antara lain seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta dan Surabaya. Beberapa diantaranya yang cukup dikenal di Surabaya adalah Giant, Hero, Carrefour, dan Alfa. Tempat-tempat perbelanjaan ini sebagian besar letaknya berada di tengah kota ataupun di dalam Mall. Salah satu alternatif tempat belanja yang dapat dikunjungi, khususnya untuk wilayah Dharmahusada, Kertajaya dan sekitarnya ialah Bonnet swalayan. Sejak berdiri tahun 1988 tentunya Bonnet swalayan sudah cukup mengetahui para pesaingnya yang letak atau jaraknya cukup berdekatan dengan Bonnet swalayan. Namun, bagi pihak Bonnet swalayan, persaingan yang ketat tidak bergantung pada jarak antara tempat belanja yang satu dengan yang lain. Kondisi ini juga yang saat ini dialami oleh Bonnet swalayan, dimana letaknya relatif berdekatan dengan beberapa tempat belanja diantaranya Cassa, Bilka dan Hero.

Dengan adanya persaingan yang ketat antara beberapa tempat belanja yang lokasinya relatif berdekatan dengan Bonnet swalayan, maka penting bagi pengelola Bonnet swalayan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Setelah mengetahui kekurangan dan kelebihan dari kualitas pelayanannya, maka selanjutnya dapat dilakukan evaluasi mengenai tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dan juga faktor-faktor yang berkaitan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggannya.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka akan dilakukan penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan Bonnet swalayan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga, pada akhirnya diharapkan dapat membuat pelanggan yang ada tetap selalu berbelanja di Bonnet swalayan dan menarik pelanggan baru.

1.2. Perumusan Masalah

Permasalahan utama yang akan diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana kondisi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan Bonnet swalayan terhadap kualitas layanan yang diberikan, serta bagaimana menyusun usulan perbaikan yang sesuai berdasarkan tingkat kepuasan, kepentingan dan loyalitas pelanggan.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja layanan yang diberikan Bonnet swalayan kepada pelanggan.
2. Mengetahui hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan Bonnet swalayan.
3. Menyusun usulan perbaikan yang sesuai dengan aspek kepuasan, kepentingan dan loyalitas pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

1.4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada skripsi ini adalah :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan secara umum dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Studi Pustaka

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai tahapan penelitian, metode pengumpulan data, identifikasi masalah, penyusunan kuesioner, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV : Pengumpulan Data

Bab ini berisi mengenai proses pengumpulan data dimulai dari menyebarkan kuesioner dengan menggunakan judgment sampling. Setelah penyebaran kuesioner selesai maka selanjutnya dilakukan uji valid dan reliabel untuk variabel.

BAB V : Pengolahan dan Analisa Data

Bab ini berisi mengenai Analisis GAP, uji korelasi dan regresi serta usaha perbaikan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil analisis dan pembahasan serta tujuan penelitian.